

9 יולי 2023

לכבוד:

חה"כ יצחק פינדרוס, יו"ר הוועדה המיוחדת לפניות הציבור  
חברות וחברי הכנסת, הוועדה המיוחדת לפניות הציבור

שלום רב,

**הנדון: בעיות בהנגשת שירותי ממשל לבעלי אוריינטציה דיגיטלית נמוכה**

1. איגוד העובדות והעובדים הסוציאליים הוא האיגוד היציג של העו"ס בישראל. אנו פועלים לקידום תנאי ההעסקה של העו"ס, לקידום פרופסיית העו"ס וכן לקידום **מדיניות חברתית צודקת** עבור מקבלי השירות שלנו ובכלל.
2. עובדות ועובדים סוציאליים נתקלים בחסמים שמייצרת הדיגיטציה של אנשי ממשל בקרב אוכלוסיות רבות ומגוונות. אנו מזהים זאת כחסם לא רק במיצוי זכויות, אלא גם ככזה היוצר הלכה למעשה לעיתים בעיות בקרב האנשים מול גופי ממשל.
3. באופן ספציפי, אנו מבקשים להביא לידיעת הוועדה את החסמים הנוגעים **למערכת ההזדהות הממשלתית**, אשר הבעיות בשימוש בה הן מכמה סוגים

**א. בעיות הקשורות להיעדר אמצעים טכניים**

4. הבעיות האלו רלוונטיות לאוכלוסיות של זקנים, חרדים, ערבים ממזרח ירושלים, צעירים שעדיין מתגוררים עם ההורים או אוכלוסייה של חסרי בית.
5. מערכת הזיהוי הממשלתית מחייבת הרשמה עם דוא"ל ועם טלפון נייד. מי שאין להם טלפון נייד או מי שאין להם כתובת דוא"ל לא יכולים להירשם לשירות באופן עצמאי.
6. בנוסף, המערכת מחייבת להירשם עם שני פרטי זיהוי לפחות, ויש אוכלוסיות שאין ברשותן את האמצעים הללו או שאינם יודעים אודותן.  
למשל, כרטיס אשראי ודרכון הוא אין לחלק מהאנשים, ובכללם חלק מהאנשים המתמודדים עם חובות. בדומה, הדרישה לתאריך יציאה מהארץ או לתאריך לועזי שבו היה שינוי מצב אישי הוא קשה מאד, מכיוון שאין חותמת בדרכון או משום שאנשים לא זוכרים מה התאריך בו שינו את סטטוס הרישום במשרד הפנים.  
אמנם יש פרטים נוספים שהמערכת מציעה, אולם אלו לא פעם נבנים האחד על השני. למשל, אדם חסר בית לא יחזיק בהכרח תעודת זהות, לא יקבל כספי סיוע ולא יהיה לו חשבון בנק רלוונטי.

**ב. בעיות הקשורות להיעדר יכולת**

7. יש קבוצות אוכלוסייה שאמנם יש להן אמצעי זיהוי, לפעמים בעלי השכלה ואמצעים כספיים, אבל המערכת הדיגיטלית מעוררת רתיעה ואינה נגישה עבורם. בין הקבוצות הללו, למשל, חלק מהקשישים או חלק מהאנשים עם המוגבלות.



#### ג. בעיות הקשורות לשפה

8. המערכת הממשלתית קיימת בשפות עברית, ערבית, רוסית, ואנגלית, לפחות לשלב ההרשמה. יחד עם זאת, לא כל האתרים ולא כל המסמכים שאנשים זקוקים להם זמינים בשפות שהן לא עברית. בביטוח לאומי, לדוגמה, יש אמנם נגישות בערבית, אבל חלק מהעמודים והמסמכים קיימים בעברית בלבד. כך, להשלמת פנייה נדרשת ידיעת השפה העברית.

#### ד. ההשלכות

9. הקושי בנגישות הוא אחת הסיבות שאנשים פונים לחברות למימוש זכויות ומשלמים עבור שירות שניתן לקבל ללא תשלום.
10. הקושי בנגישות פוגע באוכלוסיות במצבים שבהם הן זקוקות במיוחד לסיוע הממשלתי. הדבר מעורר ל מצוקה שנוספת לבעיה שבגללה יש צורך בפנייה. המערכת נתפסת כמחסום והשירות נתפס כבלתי נגיש.
11. במצבים שבהם מתקבלת עזרה להרשמה לשירות הדיגיטלי מתקיימת פגיעה בתחושת העצמאות והיכולת, ופגיעה בפרטיות עקב חשיפה של פרטים אישיים לגורמים שמסייעים. הדבר גם עלול לעורר חשמים נוספים בהמשך. למשל, לפעמים ילדים מסייעים להוריהם ואז כאשר הם צריכים להשתמש במערכת עבור עצמם, הדואר האלקטרוני שלהם כבר רשום על שם ההורים והם לא יכולים להירשם איתו.
12. בחלק מהשירותים יש פער משמעותי מדי בין המענה המקוון למענה שאינו מקוון. למשל, לגבי תו נכה מדובר על הבדל בין המתנה של ימים בודדים בפנייה מקוונת, לעומת המתנה של חודשים בפנייה דרך הדואר. להבדיל, במוסד לביטוח לאומי, למשל, יש ערוצים שונים לפנייה, דרך הסניף או תביעפון, וההבדלים בטיפול בפניה הם לא גדולים.